

21 fév 2017 -13:03

## Réaction du SPF Sécurité sociale suite à l'action de grève d'une partie du personnel

La migration des données exige des corrections manuelles mais le paiement des allocations se poursuit. Le transfert correct de grands volumes d'informations vers le nouveau système demande du temps. Des corrections manuelles s'avèrent nécessaires pour moins de 3% des dossiers migrés. Afin de ne pas prendre le moindre risque, les paiements ont été exécutés avant la fin du mois de février à partir de l'ancien système. La continuité des paiements est donc totalement assurée.

Conséquences pour le citoyen : le numéro 0800 est injoignable mais le traitement des dossiers se poursuit. La mise en service du nouveau logiciel entrave la prestation de services de qualité via le numéro 0800. C'est ce qui explique qu'aucune réponse n'est actuellement donnée aux appels téléphoniques. Dès lors, le SPF a demandé et demande à chacun d'utiliser au maximum le formulaire de contact disponible sur le site internet [www.handicap.belgium.be](http://www.handicap.belgium.be). Toutes les questions sont enregistrées et le personnel fournit des efforts supplémentaires pour assurer un traitement rapide et ciblé via ce canal, et ce en dépit de circonstances difficiles.

Les collaborateurs du SPF continuent à convoquer les personnes aux examens médicaux et à traiter les dossiers, allant du renouvellement du droit à des allocations familiales supplémentaires à la révision de dossiers de personnes se trouvant en phase terminale d'une maladie grave.

### Réduction de la charge de travail du personnel

Les adaptations manuelles requises constituent une charge de travail supplémentaire pour l'effectif du personnel déjà rétréci. Le SPF va également insister auprès du successeur de la Secrétaire d'Etat démissionnaire Elke Sleurs pour obtenir l'engagement de collaborateurs supplémentaires.

Entre temps, les mesures suivantes ont été prises afin de diminuer la charge de travail :

- Aux fins de réduction de la pression exercée sur le personnel, le SPF coopère avec l'organisation Passwerk, qui emploie des personnes atteintes d'autisme, pour effectuer les corrections manuelles nécessaires et, entre autres, l'encodage des procurations.
- Sur le site internet et au moyen d'e-mails ciblés, il est demandé aux partenaires locaux et aux citoyens d'utiliser autant que possible le formulaire de contact au lieu du numéro 0800.

### Conséquences pour les partenaires sur le terrain

Depuis le 1er juillet 2016, plus de 4850 partenaires locaux travaillant dans les communes, les CPAS et les mutualités introduisent les demandes en ligne via le site portail My Handicap. Depuis le 23 janvier, ils sont en mesure de consulter également sur ce site le dossier d'une personne handicapée.

Toutes les informations n'ont pas encore fait l'objet d'une migration vers l'application interne, ce qui explique l'absence de celles-ci sur le portail. Lors de la prochaine mise à jour, prévue pour la fin février, la décision relative au degré de handicap y figurera. Les partenaires utilisent cette décision pour, entre autres, estimer le montant d'un avantage déterminé accordé par d'autres instances. La consultation des reconnaissances du handicap est actuellement déjà possible via le service web Handiflux de la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale.

Les assistants sociaux d'autres institutions telles que les prisons, les maisons de repos ou les Centres PMS ont déjà voulu introduire des demandes via My Handicap en utilisant leur propre eID. Ils ne peuvent pas disposer d'un accès universel car ces institutions ne sont pas reconnues par la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale. Grâce au couplage de l'application interne à My Handicap, ils peuvent demander par mail au SPF une procuration en vue d'aider une personne en utilisant leur propre e-ID. La procuration est enregistrée par Passwerk dans My Handicap.

Des moments de concertation sont prévus à intervalles réguliers avec les utilisateurs externes de My Handicap afin d'améliorer le portail My Handicap à partir de leur précieux feedback.

### Prochaines étapes

La semaine prochaine, une feuille de route claire sera communiquée, en interne et à l'attention des partenaires, concernant les améliorations prévues au logiciel. Dans l'attente d'une solution définitive, le SPF fait d'ores et déjà le maximum pour réduire la charge de travail du personnel. Par ailleurs, le SPF s'excuse expressément pour l'inaccessibilité du numéro 0800 et le retard qu'enregistreront certains dossiers.

### Contact

Service de presse du SPF Sécurité sociale  
0473 13 13 29 | [press@minsoc.fed.be](mailto:press@minsoc.fed.be)

### Plus d'informations

De plus amples informations à propos de la procédure de demande en ligne via My Handicap figurent à l'adresse suivante : <http://socialsecurity.belgium.be/fr/presse>

De plus amples informations relatives à Handiflux sont disponibles sur le site suivant :  
<http://handicap.belgium.be/fr/pour-professionnels/handiflux.htm>

De plus amples informations à propos des procurations sont disponibles à l'adresse suivante:  
<http://handicap.belgium.be/fr/mon-dossier/fournir-procuration.htm>

Service public fédéral (SPF) Sécurité sociale  
Centre Administratif Botanique - Finance Tower  
Boulevard du Jardin botanique 50/100  
1000 Bruxelles  
Belgique  
<https://www.socialsecurity.belgium.be>

Evelien De Vos  
+32 473 13 13 29  
[press@minsoc.fed.be](mailto:press@minsoc.fed.be)